

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH TANGKAK

BULAN : TAHUN 2023

BIL	PROGRAM/AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	MENEPATI TEMPOH MASA/JANJI PIAGAM PELANGGAN		MELEBIHI TEMPOH MASA /JANJI PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN /PERMOHONAN
			Jumlah Menepati Janji	% Menepati Janji	Jumlah Tidak Menepati Janji	% Tidak Menepati Janji	
1	PENGURUSAN ADUAN						
	I. Memastikan maklumbalas pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut melebihi 85 %:						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	1,562	100%	-	-	1,562
	- Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	II. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan pepejal	24 jam	-	-	-	-	-
	- Aduan-aduan infrastruktur yang tidak melibatkan kos / Membuat penyiasatan dengan cepat terhadap aduan yang diterima	15 hari	376	-	-	-	376
2	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Pelan Bangunan (PB)	50 hari	64	90%	7	9%	71
	- Pelan Lanskap (PL)	42 hari	24	89%	3	11%	27
	- Kebenaran Merancang	57 hari	36	95%	2	5%	38
	- Pelan Kejuruteraan	50 hari	36	86%	6	14%	42
	- Pelan Nama Taman/Jalan/Bangunan	33 hari	13	100%	-	100%	13
3	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit / lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Iklan / Permit Sepanduk	Serta Merta	169	100%	-	-	169
	- Lesen Penjaja Bergerak	Serta Merta	50	100%	-	-	50
	- Lesen Perniagaan	Serta Merta	117	100%	-	-	117
	- Lesen Berisiko	Serta Merta	180	100%	-	-	180
4	PENGURUSAN CUKAI DAN TAKSIRAN						
	- Bantahan Ke Atas Taksiran Cukai Harta (dari tarikh notis pindaan dikeluarkan kepada anda)	14 hari	1	100%	-	-	1
	- Proses pindahmilik Daripada Pemaju (dengan syarat disertakan bersama dokumen-dokumen yang lengkap)	6 bulan / Dalam Bil seterusnya	487	100%	-	-	487
	- Kertas Kerja Penilaian	1 minggu	259	100%	-	-	259
	- Cetakan Bil Cukai / Notis / Waran	1 minggu	79,923	100%	-	-	79,923
5	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali/seminggu	153	100%	-	-	153
	- Kawasan pusat bandar	setiap hari	365	100%	-	-	365
	- Kawasan Perniagaan, pasar	setiap hari	365	100%	-	-	365
	- Kawasan sampah pukal/longgok	setiap hari	351	100%	-	-	351
	- Kawasan Industri	3 kali/seminggu	129	100%	-	-	129
	Pembersihan Longgang:						
	- Kawasan Perumahan	2 kali/sebulan	22	100%	-	-	22
6	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program-program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	24 program (SETAHUN)	279	100%	-	-	279
7	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terimaan surat permohonan	Selewatnya-lewatnya 7 hari	37	100%	-	-	37
8	PERMOHONAN PROJEK PERUMAHAN / PEMBANGUNAN KILANG DAN PENGELUARAN SIJIL MENDUDUKI (CCC)						
	Meluluskan projek perumahan / pembangunan kilang seperti berikut:						
	- Tambahan Kepada Rumah Dalam Projek (dengan syarat disertakan dengan dokumen yang lengkap dan tertakluk kepada sokongan lain-lain jabatan)	3 / 4 minggu	3	100%	-	-	3
	Pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CCC) untuk:						
	- Rumah Individu (tertakluk kepada mematuhi syarat-syarat kelulusan pelan)	2 minggu	4	100%	-	-	4

	- Projek Perumahan, Kilang dan Bangunan Bertingkat (tertakluk kepada syarat-syarat kelulusan pelan dan sokongan jabatan)	3 minggu	13	100%	-	-	13
9	PERKHIDMATAN BAYARAN						
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran di Ibu Pejabat:						
	- Bagi bil secara tunai (apabila sampai ke kerani penerima wang)	3 minit	123,660	100%	-	-	123,660
	Perkhidmatan Kaunter Bayaran Cawangan:						
	- Dijamin akan diberi layanan mesra, cekap dan memuaskan	Setiap hari	Setiap hari	-	-	-	Setiap hari
	Pembayaran Kepada Pembekal:						
	- Pembayaran kepada pembekal akan di bayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh diterima (sekiranya mematuhi segala prosedur meluluskan pembayaran)	14 hari	2,340	-	-	-	2,340
10	PERMOHONAN PERANCANGAN BANDAR DAN LANDSKAP						
	- Ulasan Kebenaran Merancang	14 hari	119	-	-	-	119
	- Ulasan Tukar Syarat	30 hari	39	-	-	-	39
	- Ulasan Pecah Bahagian	30 hari	55	-	-	-	55